CLINIQUE SAINTE MARIE

Livret d'accueil

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous allez être ou vous êtes hospitalisé.
L'ensemble du personnel de la Clinique Sainte Marie se met à votre disposition : nous mettrons tout en œuvre (soins, hôtellerie, formalités administratives) pour que votre hospitalisation se déroule dans les meilleures conditions en vous apportant toute l'aide, l'appui, le confort et le réconfort dont vous pouvez avoir besoin. Nous espérons que les renseignements que vous trouverez dans ce livret seront de nature à faciliter vos démarches et l'accueil de vos visiteurs.
Toutes vos suggestions concernant l'amélioration de la qualité de nos services seront donc les bienvenues.
A cet effet, nous vous remercions de bien vouloir compléter le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis.
Nous vous remercions de votre confiance et vous adressons nos vœux de prompt rétablissement.

CLINIQUE
SAINTE MARIE

La Clinique Sainte Marie a mis en place depuis plusieurs années une démarche d'amélioration continue de la Qualité et de la Gestion des Risques. L'objectif est d'assurer à nos patients des conditions optimales de sécurité et la qualité des soins qu'ils sont en droit d'attendre, mais aussi de satisfaire pleinement aux exigences liées à la procédure de certification dans laquelle l'établissement est engagé auprès de la Haute Autorité de Santé.

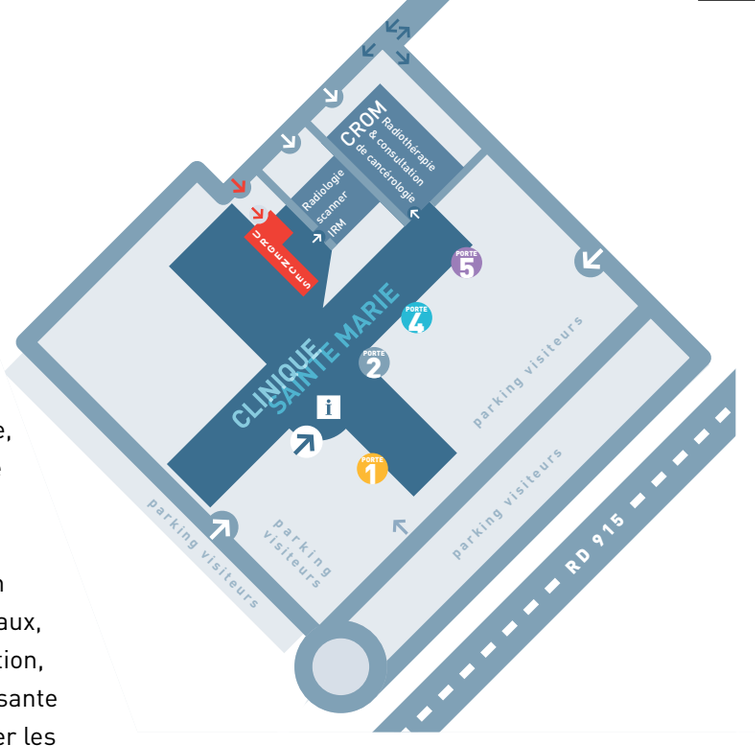
HISTORIQUE

Créé en 1930 par le Dr Marc Breton au 6 avenue du Général Gabriel Delarue à Pontoise, l'établissement fut ensuite transféré au 16 rue Eric de Martimprey en 1964, puis agrandi en 1970 et en 1990. L'exiguîté de nos locaux, la croissance de la population, la demande de soins croissante et notre volonté d'améliorer les conditions de sécurité et de confort de nos patients nous encouragent en 2002 à élaborer un projet de déménagement sur le site actuel d'Osny.

AUJOURD'HUI

En août 2005, la clinique Sainte Marie inaugure ses nouveaux locaux.
La clinique est spécialisée en chirurgie et cancérologie.
L'établissement est équipé d'un plateau technique de pointe, d'une climatisation du bâtiment et de chambres pour personnes à mobilité réduite.
Ce nouvel établissement a ouvert un service de médecine polyvalente et regroupe de nombreux cabinets médicaux de spécialistes.

La clinique a également un SERVICE D'URGENCES 24 h / 24 h et 7 jrs / 7 tél. 01 34 20 98 98.



UN PÔLE MÉDICAL PERFORMANT

Toutes les activités médicales et chirurgicales de la clinique sont interactives ; soutenues par un plateau technique doté des équipements les plus modernes, il permet d'obtenir des temps de réponses courts et efficaces tant pour les diagnostics que pour les traitements. Notre pôle comprend :

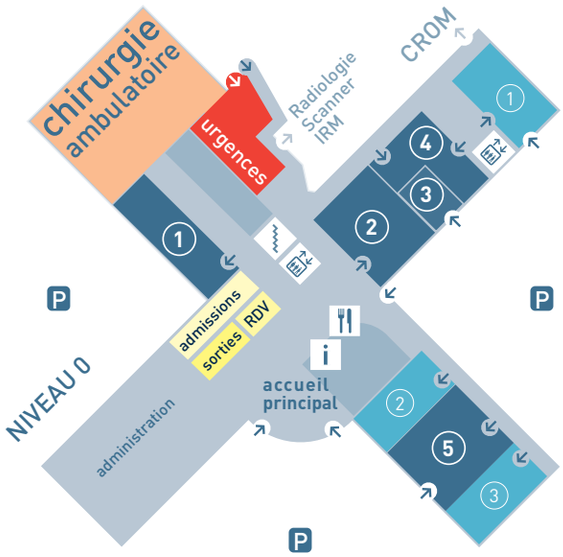
- le CROM, Centre de Radiothérapie et d'Oncologie Médicale : reconnu comme site spécialisé en cancérologie et s'intégrant dans le réseau ONOF.
- le Centre d'Imagerie Médicale Sainte Marie avec : radiologie, scanner, IRM, échographie.
- le laboratoire d'analyses médicales,
- le laboratoire d'anatomopathologies.

ONOF (Oncologie du Nord Ouest Francilien) est une association créée en mars 2001, elle est régie par la loi 1901 pour l'accès à des soins de qualité et de proximité et leur coordination. CNIL 774407.

Visite de la Clinique Sainte Marie

REPÈRES

- **96 000** consultations annuelles.
- **25 000** hospitalisations annuelles.
- **250** salariés.
- **100** praticiens.
- Consultations de spécialistes.



NIVEAU 0

- Accueil, caféteria / boutique.
- RDV, admissions, sorties.

1 Consultations d'anesthésie.

2 Consultations de chirurgie.

- Chirurgie gynécologique.
- Chirurgie urologique et lithotritie.
- Chirurgie orthopédique et réparatrice, chirurgie du rachis.
- Chirurgie des varices, chirurgie vasculaire et thoracique.

Laser endo veineux

3 Consultations de chirurgie

- Chirurgie digestive et viscérale.
- Chirurgie et traitement de l'obésité.

4 Consultations d'ORL / vertiges.

Consultations de gastro-entérologie.

Explorations fonctionnelles.

5 Consultations de stomatologie.

Consultations de pneumologie.

Explorations fonctionnelles.

Consultations de chirurgie esthétique, plastique et reconstructrice.

Epilation laser et implants capillaires.

1 Laboratoire d'analyses médicales.

2 Cabinet de cardiologie : Cardilec.

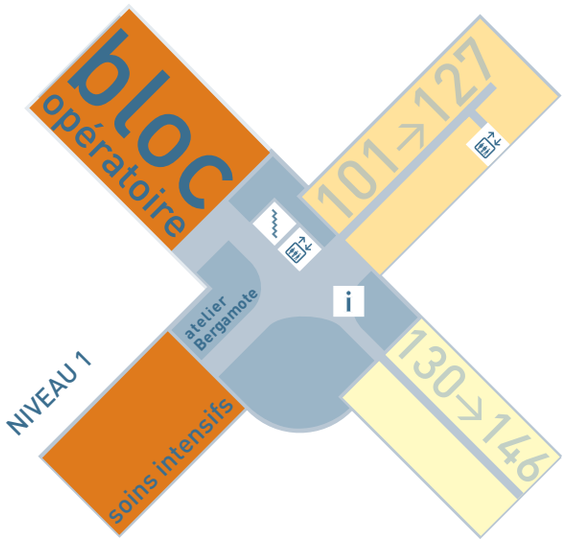
Explorations fonctionnelles.

3 Hypnose, neurologie.

Explorations fonctionnelles.

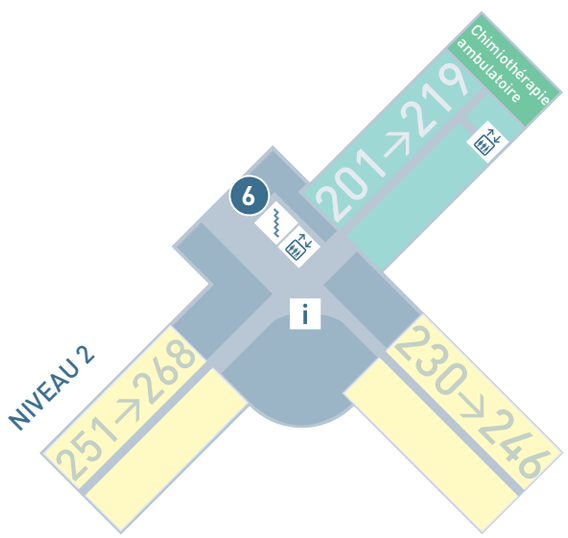
DEVELOPPEMENT DURABLE

La Clinique Sainte-Marie s'est engagée dans une démarche ambitieuse en faveur du développement durable. Consciente de l'impact que génère son activité sur l'environnement, la Clinique Sainte-Marie a souhaité être un établissement de pointe en matière de réduction de son empreinte écologique. La Clinique a été certifiée ISO 14001 le 25 janvier 2013.



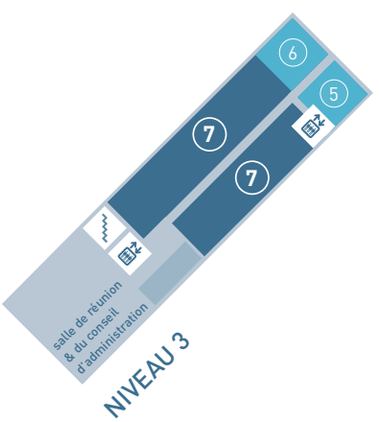
NIVEAU 1

Service de Médecine Polyvalente : chambres 101 à 127.
Service de Chirurgie : chambres 130 à 146.



NIVEAU 2

6 Consultations d'annonces.
Service d'Oncologie : chambres 201 à 219.
Service de Chirurgie : chambres 230 à 246.
et chambres 251 à 268



NIVEAU 3

7 Consultations d'ophtalmologie.
Laser, angiographie.
5 Cabinet d'expertise médicale.
6 Laboratoire d'anatomopathologie.

Equipe d'encadrement

■ **Direction Générale**
Dr J.P Foulon, Président Directeur Général.
Mme F. Gourgou, Directeur.
Mlle E. Arnoux, Directrice des Services de Soins Infirmiers.

■ **Les vigilances et les instances représentatives**
(voir page "Droits & informations")
- **CHSCT** - Mme F. Gourgou.
- **CLAN** - Mme F. Gourgou.
- **CLIN** - Dr E. Hoffmann.
- **CLUD** - Dr A. Adhoum.
- **CME** - Dr Ph. Petchot.
- **COMEDIMS** - Mme C. Tchouanmou
- **CQR**, Mme E. Consel.
- **CRUQ-PC** - Mme F. Gourgou.
- **HÉMOVIGILANCE** - Dr C. Oxeda et Dr R. Barei.
- **IDENTITOVIGILANCE,** Mme E. Consel.
- **MATÉRIOVIGILANCE**, Dr M. Katabi.
- **PHARMACOVIGILANCE**, Mme C. Tchouanmou.

■ **Le bâtiment climatisé et entouré de parkings comporte 187 lits et places :**
- 74 lits de chirurgie dont 10 lits de surveillance continue,
- 21 lits de médecine oncologique dont 12 lits dédiés aux soins palliatifs,
- 36 lits de médecine polyvalente,
- 12 places de médecine ambulatoire (chimiothérapie),
- 40 places de chirurgie ambulatoire,
- 4 lits portes dédiés au service des urgences.

■ **Les activités de la clinique**
- Chirurgie digestive – viscérale gynécologique.
- Chirurgie et traitement de l'obésité.
- Chirurgie orthopédique et réparatrice.
- Chirurgie du rachis.
- Chirurgie urologique – Lithotritie.
- Chirurgie vasculaire et thoracique.
- Chirurgie des varices. Laser endoveineux.
- Anesthésie, réanimation.
- Médecine oncologique et chimiothérapie ambulatoire.
- Médecine polyvalente.
- O.R.L.
- Ophtalmologie – laser ophtalmique.
- Stomatologie.
- Chirurgie bucco-dentaire - Implantologie.
- Chirurgie plastique, esthétique et reconstructrice.
- Gastro-entérologie et écho-endoscopie digestive.
- Pneumologie.
- Phlébectomie ambulatoire.
- Explorations fonctionnelles cardio-vasculaires.
- Algologie.
- Explorations neurologiques.
- Psychologie en cancérologie.
- Orthoptiste.
- Cabinet d'expertises médicales.
- Kinésithérapie.
- Hypnose.
- Epilation laser et implants capillaires.
- Laboratoire d'analyses médicales et d'anatomopathologie.

Votre séjour en ambulatoire

Penser à rapporter le jour de l'intervention les éventuels examens complémentaires demandés par le chirurgien et / ou l'anesthésiste (bilan sanguin, électrocardiogramme, radiographies) ainsi que les documents à signer.

APPORTEZ VOS ORDONNANCES.

BIEN PRÉPARER VOTRE INTERVENTION

Vous ou votre enfant bénéficiez du mode ambulatoire pour votre intervention.
Ce type d'intervention peut être envisagé comme un contrat entre vous et les praticiens (chirurgien et anesthésiste).
Vous trouverez ci-dessous les consignes à respecter pour que votre intervention puisse avoir lieu.
Le non respect d'une de ces conditions peut reporter votre intervention.
Par ailleurs, nous vous informons que votre sortie peut être reportée au lendemain si votre état le nécessite.

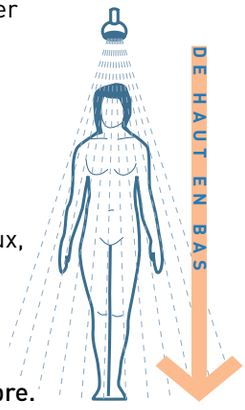
LA DÉPILATION

Ne la réaliser que si elle a été prescrite par le médecin.
Utiliser de la crème dépilatoire (après avoir fait le test de sensibilité).
L'utilisation du rasoir est formellement interdite. Il favorise les infections du site opératoire.

LA DOUCHE PRÉ-OPÉRATOIRE

Elle sera réalisée **la veille et le jour du bloc**. Utiliser la solution moussante antiseptique recommandée par le chirurgien :

Se mouiller puis se laver **deux fois, du haut vers le bas** en commençant par les cheveux **en insistant** sur le nez, le cou, les aisselles, les espaces interdigitaux, les ongles, les parties génito-anales.
Rincer puis sécher avec une serviette propre.



VOS VÊTEMENTS

• La veille de l'intervention : après votre douche, **revêtir un pyjama propre et se coucher dans des draps propres**.
• Le jour de l'intervention : prendre une douche, **revêtir des sous-vêtements et vêtements propres.** Retirer tout bijou, piercing, montre, maquillage, vernis à ongles, prothèse dentaire ou auditive, lunettes ou lentilles. Eviter de venir avec des objets de valeur ou confiez les à votre accompagnant le temps de votre intervention

VOTRE HYGIÈNE BUCCO-DENTAIRE

Bien se brosser les dents le jour de l'intervention.

ATTENTION

Les consignes d'hygiène (voir ci-contre) sont trés importantes pour le bon déroulement de votre intervention et pour les suites opératoires.

6 HEURES AVANT MINIMUM

Ne plus boire, ni manger, ni mâcher de chewing gum, ni fumer au moins 6 heures avant l'intervention.

Dans le cadre de certains examens, votre médecin peut vous avoir prescrit un médicament dans ce délai. Veuillez vous conformer aux consignes précisées sur vos documents.

LES PROTHÈSES

Vous portez une prothèse : dentaire, auditive, visuelle. N'oubliez pas les produits nécessaires à leur entretien, ainsi qu'une boîte de rangement.
Durant votre hospitalisation, vos prothèses sont sous votre entière responsabilité. La Clinique Sainte Marie décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte.

À VOTRE ARRIVÉE

Vous serez accueilli par le secrétariat de chirurgie ambulatoire afin d'établir les dernières formalités administratives. Une infirmière viendra vous chercher en salle d'attente pour vous installer.

À VOTRE RETOUR DU BLOC OPÉRATOIRE

Quand les infirmières le jugeront possible, elles vous apporteront une collation, puis procèderont à votre premier lever.

POUR VOTRE SORTIE

Les heures de sortie se font en fonction de l'heure de votre passage au bloc opératoire.
Une fois votre sortie autorisée par l'anesthésiste et/ou le praticien, vous passerez avec votre accompagnant au secrétariat de Chirurgie Ambulatoire pour :
• qu'on vous remette la facture acquittée ainsi qu'un bulletin d'hospitalisation,
• régler l'éventuel dépassement d'honoraires.
Au moment de votre départ, veillez à ce que vous soyez en possession de toutes vos ordonnances médicales.

Pour votre sortie, la présence d'un accompagnant est OBLIGATOIRE.

A VOTRE DOMICILE

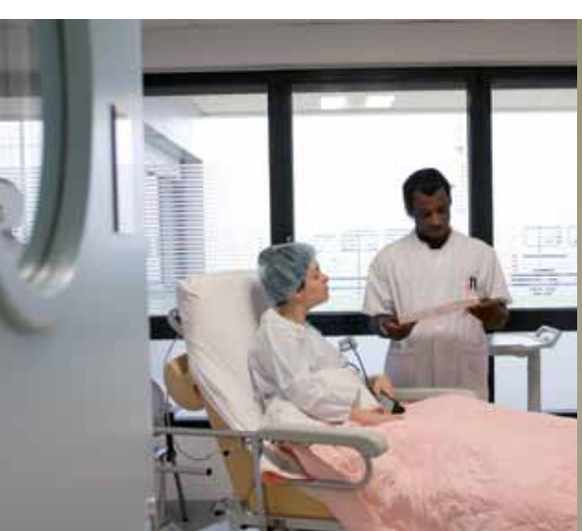
Une fois chez vous, si des symptômes anormaux survenaient, vous pouvez joindre le service de Chirurgie Ambulatoire ou le service des Urgences 24h / 24 ou vous présenter directement au service des urgences.

AUTORISATION POUR LES MINEURS

Pour les mineurs, la signature des deux parents est OBLIGATOIRE sur le document d'autorisation d'opérer.

CONTACTS

• Standard de la Clinique Sainte Marie
tél. 01 34 20 96 96
• Secrétariat (accueil /facturation) du service ambulatoire
tél. 01 34 20 96 27
• Service de chirurgie ambulatoire
tél. 01 34 20 96 84
• Service des urgences
tél. 01 34 20 98 98
Vous trouverez le nom du responsable du service dans votre box.



Votre hospitalisation ➔ mode d'emploi

➔ Penser à rapporter le jour de l'intervention les éventuels examens complémentaires demandés par le chirurgien et / ou l'anesthésiste (bilan sanguin, électrocardiogramme, radiographies) ainsi que les documents à signer.

APPORTEZ VOS ORDONNANCES ET VOTRE TRAITEMENT PERSONNEL.

AUTORISATION POUR LES MINEURS

Pour les mineurs, la signature des deux parents est OBLIGATOIRE sur le document d'autorisation d'opérer.

LE JOUR DE VOTRE ENTRÉE

Présentez-vous au bureau des entrées. Nos hôtesses vous dirigeront vers le service ou vous serez hospitalisé.

N'OUBLIEZ PAS

Vos documents médicaux récents :

- **ordonnances des traitements en cours,**
- radiographies,
- examens de laboratoires,
- carte de groupe sanguin.

Veuillez vous munir des pièces administratives manquantes pour compléter votre dossier si celui-ci n'était pas complet lors de la pré-admission.

VOTRE TRAIMENENT PERSONNEL

Pour votre sécurité, il est possible que votre traitement personnel soit retiré, modifié ou repris en cours de séjour.

VOS EFFETS PERSONNELS

Pensez à apporter :

- pyjamas ou chemises de nuit,
- robe de chambre, pantoufles,
- serviettes de table,
- nécessaire de toilette (gants, savon, brosse à dents, dentifrice, rasoir, brosse à cheveux ou peigne, eau de toilette,...),
- serviettes de bain pour les douches prescrites avant toute intervention et pour votre séjour.

VISITES

Les visites ont lieu de 11 h à 20 h.
Les enfants de moins de 15 ans ne sont pas admis dans les unités d'hospitalisation (risque de contagion).

VISITES EN UNITÉ DE SURVEILLANCE CONTINUE

Les visites sont limitées de 13 h à 15 h et de 18 h à 20 h et à une seule personne à la fois dans la chambre. **Les enfants de moins de 15 ans, les plantes et les fleurs ne sont pas admis dans l'unité.**

VOTRE ACCOMPAGNANT

Si vous bénéficiez d'une chambre particulière, selon la disponibilité et en accord avec le service des pré-admissions, un lit accompagnant peut être mis à votre disposition. Des repas accompagnants peuvent être servis dans la chambre, aprés demande au service des admissions.
Ces dispositions font l'objet d'une tarification particulière :

- les repas sont payés soit à la commande, soit à la sortie,
- les lits accompagnants, s'ils ne sont pas pris en charge par votre mutuelle, vous seront facturés en supplément lors de votre sortie.

BOISSONS, JOURNAUX

Une cafétéria ainsi que des distributeurs de boissons chaudes, rafraîchissantes et confiseries sont à votre disposition dans le hall d'accueil. Des journaux, revues, etc... sont également en vente à la cafétéria.
Il est rappelé que l'introduction de boissons alcoolisées dans l'établissement est formellement interdite.

COIFFURE ET ESTHÉTIQUE

Un service est dispensé à votre demande par des professionnels qualifiés.

PROTHÈSES

Vous portez une prothèse : dentaire, auditive, visuelle. N'oubliez pas les produits nécessaires à leur entretien, ainsi qu'une boîte de rangement. **Durant votre hospitalisation, vos prothèses sont sous votre entière responsabilité.** N'oubliez pas de signaler au personnel soignant le port de prothèses**.**

ATELIER BERGAMOTE ET BIBLIOTHÈQUE 1ER ÉTAGE

Martine est à votre disposition pour votre temps libre. Vous pourrez y faire du serviettage, du scrapbooking et repartir avec vos réalisations. Pour y participer, signalez-le au personnel de l'étage.
Une bibliothèque est à disposition au niveau de l'atelier Bergamote.

CULTE

Un représentant de votre religion peut vous rendre visite (la liste est disponible auprès des services de soins). Un oratoire propice à la prière se trouve au 2ème étage.

VOTRE CHAMBRE

Différentes chambres (toutes équipées d'un téléviseur, d'un téléphone et d'un cabinet de toilette avec douche et WC) vous sont proposées :

- chambre particulière,
- chambre à deux lits,
- chambre avec lit accompagnant,
- chambre pour handicapé.

TÉLÉVISION ET INTERNET

Pour la télévision, veuillez la demander au Service des admissions. Un casque vous est remis pour les chambres doubles. La présentation de la Clinique Sainte Marie est sur le canal 9. Des bornes wifi vous permettent de vous connecter à internet.

TÉLÉPHONE

Si vous demandez le téléphone lors de votre admission un numéro direct vous permet d'être appelé de 9 h à 20 h.
Pour joindre un correspondant, il faut :

CODE + 0 + NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

Lors de votre hospitalisation, vous pouvez vous adresser au Service des admissions pour vous faire ouvrir une ligne. Pour le confort de tous, veuillez limiter l'utilisation après 21 h.

COURRIER

Un courrier affranchi peut être remis à l'accueil de la Clinique Sainte-Marie au rez-de-chaussée.

PRESTATIONS HÔTELIÈRES

Les prestations hôtelières (bio-nettoyage, restauration) sont assurées par les sociétés Samsic pour votre chambre et Dupont Restauration pour vos repas.
Les équipes travaillent en liaison avec un diététicien présent dans l'établissement deux fois par semaine.

➔

ATTENTION

Vous êtes responsable de vos effets personnels. La Clinique Sainte Marie décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte. Un coffre est à votre disposition dans votre chambre. Ne laissez pas sans surveillance dans votre chambre espèces, cartes bancaires, bijoux, téléphones portables, ordinateurs, tablettes, chargeurs ... quand vous la quittez, même un très court instant.

HORAIRES DES REPAS

- **Petit-déjeuner de 8 h à 8 h 30.**
- **Déjeuner à partir de 12 h.**
- Dîner pour la médecine polyvalente et la médecine oncologique **à partir de 18 h 15.**
- Dîner pour le service de chirurgie **à partir de 19 h 00.**

Votre séjour ➔ mode d'emploi

VOS DEVOIRS

VOUS DEVEZ RESPECTER

- **Les recommandations médicales et traitements,**
- **Les règles d'hygiène et de sécurité affichées dans l'établissement ,**
- **La tranquilité des autres malades,**
- **Le code de la route ainsi que les places de parking réservées ...**

CONTACTS

- **Standard de la Clinique Sainte Marie**
  tél. 01 34 20 96 96
- **Service des urgences**
  tél. 01 34 20 98 98

Vous trouverez le nom du responsable du service de jour et de nuit dans votre chambre.

- **Gardien de nuit**
  tél. 9696

A NOTER

En application de la réglementation relative à la lutte contre le tabagisme, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer dans l'ensemble des locaux de l'établissement.

L'ÉQUIPE DES SOIGNANTS

Un médecin référent coordonne vos soins. Une équipe médicale pluridisciplinaire, composée de divers spécialistes, définit le traitement le mieux adapté à votre situation.
Sous la responsabilité de la Directrice des soins, les cadres de santé ont la responsabilité de l'organisation du service, des soins infirmiers et du personnel soignant et non soignant.
Les soins sont dispensés par :

- des infirmier(e)s (tenues blanches),
- des aides-soignant(e)s (tenues oranges).

Des étudiants sont pris en charge par l'établissement pendant leur formation. Ils sont encadrés par l'équipe para-médicale.
Un Psychologue fait également partie de l'équipe soignante. Une permanence médicale est assurée jour et nuit par plusieurs médecins de garde. Les brancardiers assurent vos déplacements.
Un salon pour les familles ayant un de leurs proches en soins palliatifs est à leur disposition.
Si vous rencontrez des problèmes particuliers et personnels, demandez à être mis en relation avec l'Assistante Sociale. **Du lundi au vendredi sauf le mercredi, tél. 01 34 20 97 17.**

VOTRE SÉCURITÉ

Un gardien de nuit est présent de 20 h à 7 h 30 : signalez-lui toute anomalie au 9696.
Par arrêté prefectoral en date du 24 avril 2013, la Clinique bénéficie de l'autorisation n°20130043 pour l'exploitation d'un système de vidéo-surveillance.
En cas d'incendie, prévenez le standard ou le 9696. Gardez votre calme et suivez les consignes du personnel. Ne quittez pas votre chambre sans y avoir été invité, les consignes d'incendie sont affichées à chaque étage.
Toute dégradation des locaux, même involontaire, peut engager votre responsabilité.

IL EST INTERDIT

- de fumer à l'intérieur de la clinique,
- d'introduire et de consommer des boissons alcoolisées, ainsi que des d'objets ou produits dangereux,
- de troubler le repos des autres malades (attention à la télévision),
- d'utiliser un téléphone portable à l'intérieur des services de soins,
- d'introduire des animaux.

PREPAREZ VOTRE SORTIE

Votre sortie doit se préparer dès l'admission voire dès votre pré-admission. Sur proposition du médecin, vous pourrez bénéficier d'un retour à domicile ou être transféré vers un centre de soins de suite ou une autre structure adaptés. L'assistante sociale peut vous accompagner et vous informer dans ces orientations et démarches.

VOTRE SORTIE

- Une autorisation de sortie est délivrée par le médecin ; on vous remettra vos ordonnances, et autres documents médicaux nécessaires à la continuité de vos soins après hospitalisation.
- les sorties ont lieu à partir de midi.
- en cas de sortie non autorisée, vous devez signer une décharge dégageant l'établissement et les médecins de toute responsabilité.
- Les enfants mineurs et les majeurs protégés ne peuvent sortir qu'accompagnés par le représentant de l'autorité parentale ou le tuteur.
- Au moment de votre départ, veillez à être en possession de toutes vos ordonnances médicales, puis passez par le bureau des sorties où vous seront remis vos documents administratifs ainsi que votre facture.

VOTRE TRANSPORT

- Si votre état de santé nécessite un moyen de transport particulier, un certificat médical prescrira l'utilisation du moyen le mieux adapté en tout premier lieu en taxi conventionné, un VSL ou une ambulance.
- Les taxis conventionnés sont identifiables grâce à un logo collé sur leur vitre.

La douleur ➔ prise en charge

LA DOULEUR N'EST PAS UNE FATALITÉ

Dans notre établissement, les équipes médicales et soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles.
Supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister.
La douleur n'existe pas sans raison. Il ne faut pas la laisser s'installer. N'hésitez pas à en parler.
Traiter la douleur peut prendre du temps, mais c'est contribuer à retrouver le bien-être, l'appétit, le sommeil, l'autonomie...
Tout le monde ne réagit pas de la même façon à la douleur, alors parlons-en ensemble.

TRAITER LA DOULEUR, C'EST POSSIBLE, MAIS COMMENT FAIRE ?

Nous mettrons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour soulager la douleur même si nous ne pouvons pas garantir l'absence totale de douleur.

LES MÉDICAMENTS

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent. Il existe plusieurs types d'antalgiques (paracétamol, aspirine).
La morphine et ses dérivés sont les plus puissants d'entre eux.
Celle-ci peut dans certains cas être auto-administrée. Un traitement par la morphine pourra toujours être interrompu si la cause de vos douleurs disparaît, et vous ne courrez aucun risque de devenir dépendant vis-à-vis de la morphine.
D'autres médicaments (antimigraineux, anti-inflammatoire) peuvent aussi vous aider. Certains médicaments ont été conçus pour traiter les dépressions ou les épilepsies. Ils se sont révélés par la suite capables de soulager certaines douleurs, mais leur nom leur est resté. Ne soyez pas étonné si un "anti-dépresseur" ou un "antiépileptique" (également appelé "anticonvulsivant") vous était prescrit. Dans votre cas ce seraient les actions antalgiques de ce médicament qui seraient utilisées.
Les médicaments sont proposés en fonction de la nature et de l'intensité des douleurs. Ils les soulagent même s'ils ne les suppriment pas toujours totalement.
Votre médecin vous prescrira un traitement adapté. Celui-ci sera ajusté en fonction de l'évaluation régulière de vos douleurs.

LES AUTRES MOYENS

D'autres moyens peuvent êtres employés pour réduire les douleurs, améliorer votre confort, votre bien-être : le type d'anesthésie (péridurale, par exemple), la relaxation, le calme, le repos, des applications de poches de glace, la stimulation électrique... Comme les médicaments, ils seront adaptés à votre cas.

A SAVOIR

Votre participation est essentielle. Vous seul pouvez décrire votre douleur : personne ne peut se mettre à votre place. Plus vous donnerez d'informations sur votre douleur et mieux nous vous aiderons.
Ne craignez pas de nous interroger. L'équipe soignante est là pour vous écouter et vous aider.

Droits & informations

DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

En application de la loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades, à la qualité du système de santé et notamment de son article L1111-6, le patient peut désigner une personne de confiance qui sera consultée dans l'hypothèse où ce même patient serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

LE CONSENTEMENT AUX SOINS

C'est la suite immédiate et nécessaire de l'information préalable aux soins, que vous apportent les médecins.

Le professionnel respecte la décision du patient en vertu du principe que toute personne est libre de choisir de se soigner et de choisir le praticien qui va la soigner. En cas de patient mineur, le consentement des titulaires de l'autorité parentale est obligatoire ("Autorisation d'opérer"). En pratique la relation mineur / médecin sera facilitée si celui-ci consent aux soins après avoir eu une information adaptée à son degré de maturité. En cas de majeur sous tutelle, il faut l'autorisation du représentant légal.

MODALITÉS D'ACCÈS À VOTRE DOSSIER MÉDICAL

L'ensemble des informations relatives au traitement et aux soins qui vous ont été délivrés est rassemblé dans un dossier médical personnalisé, dont le contenu est couvert par le strict respect du secret médical. Ce dossier est conservé par l'établissement à l'issue de votre hospitalisation. Sa consultation est possible par tout médecin que vous aurez désigné ou par vous-même selon les procédures et les délais qui sont fixés par la loi du 4 mars 2002 afin de répondre au droit à l'information des patients, de leurs familles proches et ayants-droits.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande par écrit à la Direction, en joignant la copie de votre pièce d'identité. Toute demande de dossier médical par les ayants droits devra être accompagnée d'une copie du livret de famille justifiant de cette qualité et de la copie recto/verso de la pièce d'identité du demandeur.

A réception de toute demande de dossier médical, un accusé de réception sera envoyé notifiant la recevabilité de la demande et sollicitant l'accord du demandeur pour la prise en charge des frais afférents à cette demande (prix de la copie tout format 0.18 Đ TTC)

TRAITEMENT INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Sauf opposition pour des raisons légitimes de votre part, l'établissement dispose d'une gestion informatisée des données médicales et administratives conformément à la loi. Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale (DIM) dans l'établissement et sont protégées par le secret médical. Vous pouvez par l'intermédiaire d'un médecin désigné par vous, exercer un droit d'accès et de rectification.

La Clinique Sainte-Marie dispose d'un dossier Patient Informatisé (DPI) dont les informations sont protégées conformément aux dispositions des lois :

- relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (loi n°78-17 du 06 janvier 1978 et n° 2004-801 du 06 août 2004).
- relative aux droits des malades (loi n°2002-303 du 04 mars 2002).

LE COMITE QUALITE ET RISQUES

Un Comité en charge de l'amélioration continue de la Qualité et de la gestion des Risques (CQR) propose les grandes orientations en matière d'amélioration de la qualité, élabore une politique de gestion des risques qui vise à réduire les risques encourus par le patient lors de sa prise en charge. Il coordonne les différentes vigilances réglementées (Hémovigilance, Identitovigilance, Infectiovigilance, Matériovigilance, Pharmacovigilance) et veille à la conduite des procédures de Certification.

A ce titre, la clinique Sainte Marie a été certifiée pour la 3ème fois en juin 2012 par la Haute Autorité de Santé (HAS). Sa volonté de développer une prise en charge globale du patient intégrant notamment des activités artistiques, socio-esthétiques, culturelles ou occupationnelles.

L'IDENTITOVIGILANCE

Les examens et les soins reçus durant votre séjour sont classés dans un dossier médical, de soins et administratif. Il est donc essentiel pour vous que nous ne commettions aucune erreur sur votre identité. Par conséquent, afin de prévenir les erreurs et risques qui peuvent être liés à une mauvaise identification, il vous sera régulièrement demandé de décliner votre identité et voir de présenter votre pièce d'identité durant votre hospitalisation, pour vos soins et pour vos formalités administratives.

CME, CONFÉRENCE MÉDICALE D'ETABLISSEMENT

L'ensemble des médecins participant à l'activité de l'établissement se réunit régulièrement dans le cadre de la Conférence Médicale d'Établissement (CME). Cette instance est associée aux réflexions menées par l'établissement afin d'améliorer continuellement la qualité de la prise en charge.

CRUQ-PC, COMMISSION DE RELATION AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE.

Tout litige fait l'objet d'un traitement personnalisé avec l'encadrement du service concerné et, si vous le désirez, un représentant de la Direction.

Par ailleurs, la Commission de Relation des Usagers est composée du Directeur de l'établissement, de deux médecins médiateurs, de médiateurs non médecins et de

représentants des usagers. Cette commission a pour mission "d'assister et d'orienter les personnes qui s'estiment victimes d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement et de les informer sur les voies de conciliation et de recours gracieux ou juridictionnels dont elle dispose". Vous pouvez la solliciter en demandant un rendez-vous avec un des médecins médiateurs, auprés de la Direction.

Le CRUQ-PC peut éventuellement vous orienter vers la CRCI (Commissions Régionales de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux) dont l'adresse est la suivante :

CRCI, Tour Gallieni II - 36, avenue du Général De Gaulle - 93175 Bagnolet Cedex.

Vous pouvez également saisir cette commission directement.

Quatres représentants des usagers sont présents lors des instances : hygiène, sécurité, qualité, ... N'hésitez pas à les solliciter, si vous souhaitiez faire des remarques concernant ces instances. Leurs coordonnées sont disponibles à l'accueil de la Clinique.

Pour plus de détail, le guide pratique "Usagers, votre santé, vos droits" est disponible sur le site internet du Ministère : www.sante.gouv.fr, rubrique "Droits des usagers de la santé".

RÉCLAMATIONS ET PLAINTES

Bien qu'il soit toujours agréable de recevoir des compliments lorsque les choses se passent bien, nous souhaitons également être informés si nos services ne répondent pas à vos attentes.

Ce qui nous permet alors de prendre, si besoin, des mesures pour améliorer nos prestations. Chaque plainte ou réclamation est prise en considération, et à chaque fois nous nous attachons à résoudre la situation aussi vite et aussi simplement que possible.

Si vous rencontrez un problème particulier ou souhaitez formuler une réclamation, veuillez vous adresser au cadre de santé responsable du service dont le nom est affiché à la porte de chaque chambre, il tentera de remédier immédiatement à la situation. Vous pouvez également nous faire part de vos réclamations en renseignant le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis lors de votre sortie ou nous envoyer un courrier en l'adressant au secrétariat de Direction.

L'ÉVALUATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

L'évaluation des pratiques professionnelles dans les établissements de santé a pour but l'amélioration continue de la qualité des soins et du service rendu aux patients par les professionnels de santé. Elle vise à promouvoir la qualité, la sécurité, l'efficacité et l'efficience des soins.

Elle consiste en l'analyse de la pratique professionnelle en référence à des recommandations et selon une méthode élaborée ou validée par la Haute Autorité de Santé et inclut la mise en oeuvre et le suivi d'actions d'amélioration des pratiques.

CLIN, COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

C'est une priorité pour l'établissement. Un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) a été créé dès 1995 et est présidé par le Dr Etienne Hoffmann. Le CLIN réalise un vaste programme annuel d'actions confié à l'Equipe Opérationnelle en Hygiène (EOH) constituée de représentants de tous les métiers (médecins, infirmières, aides-soignantes, pharmacien) et de tous les services de la Clinique. Cette EOH réalise les actions de prévention et de surveillance des infections nosocomiales, évalue les pratiques professionnelles, organise les formations en hygiène. La qualité de la lutte contre les infections nosocomiales a été soulignée par l'obtention de la note A à l'ICALIN (Indice Composite d'Activités de Lutte contre les Infections Nosocomiales. Voir http://sante.gouv.fr) publiée sur le site internet du Ministère de la Santé en octobre 2013. Le dynamisme de la lutte contre les infections nosocomiales permet de diminuer le risque mais pas de l'annuler. Vous pouvez obtenir tout renseignement supplémentaire concernant les infections nosocomiales en vous adressant à votre praticien.

CLUD, LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Le Comité de Lutte contre la Douleur, dont le Président est le Dr A. Adhoum, a pour objectif de mettre en place un programme afin de prévenir, évaluer, prendre en compte et traiter la douleur des patients.

VOTE PAR PROCURATION

Si une consultation électorale intervient au cours de votre séjour, vous aurez la possibilité de voter par procuration. Renseignez-vous auprés du personnel soignant.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger ses directives anticipées pour le cas où elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent **ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement**. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autres avis non médical. Si vous souhaitez que vos directives anticipées soient prises en compte, confiez-les au médecin qui vous prendra en charge ou signalez-lui leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Charte de la personne hospitalisée

Charte de la personne hospitalisée

principes généraux*

Circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée

1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

2 Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

3 L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

5 5. Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

6 Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

7 La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

8 La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

9 Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

10 La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : www.sante.gouv.fr. Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Charte européenne de l'enfant hospitalisé

Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants.

- 1. L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
- 2 Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
- 3. On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
- 4. Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
- 5. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
- 6. Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
- 7. L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
- 8. L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
- 9. L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
- 10. L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

Cette charte a été réalisée par plusieurs associations européennes à Leiden en 1988 : Allemagne (Akik), Belgique (Kind en Zuikenhuis), Danemark (Nobab), Finlande (Nobab), France (Apache), Grande-Bretagne (Nawch), Islande (Umhyggda), Italie (Abio), Norvège (Nobab), Pays-Bas (Kind en Zuikenhuis), Suède (Nobab), Suisse (Kind und Krankenhaus).